

DAFTAR PUSTAKA

- Istaryati, Brintik. 2002. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Telkom Cabang Sragen*. UMS : Surakarta.
- Kusnoto, Hendra. *The World Best Management Practices : Praktek Manajemen Terbaik di Dunia*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Miru, ahmadi dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT Gramedia : Jakarta
- Moore, H. Frazier. 2004. *Humas : Membangun Citra dengan Komunikasi*. Pt Remaja Rosdakarya : Bandung
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Universitas Atmajaya : Yogyakarta
- Raharjo, Agung. 1999. *Pengaruh Public Relations terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom di Surakarta*. UMS : Surakarta.
- Rofiq, Harun Nur. 2006. *Analisa Pengaruh Citra Retailer Terhadap Kepuasan Pelanggan di Goro Assalam*. UMS : Surakarta
- Rumanti, Maria Asumta. 2002. *Dasar-dasar Public Relations, Teori dan Praktek*. Grasindo : Jakarta
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. PT Raja Grasindo Persada : Jakarta
- Santoso, S. (2001) *SPSS Statistik Non Parametrik*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Subagyo, Pangestu dan Djarwanto, MBA. 1993. *Statistik Induktif*. Edisi Keempat. BPFE: Yogyakarta.
- Subagyo, Pangestu, 2000. *Manajemen Operasi*. BPFE : Yogyakarta
- Sujadi, Drs. H, dkk. 1998. *Manajemen Operasional*. FE UMS : Surakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi : Yogyakarta.